Информация об обращении (правая колонка)

Справа в обращении отображается детальная информация о текущем обращении.

Общая информация:

#564 ×

Коко Шанель

Открыть в CRM

Обращение

#	564
Статус:	Открыто
Проект:	Физические лица
Канал:	Внутренний чат
Тип чата:	Общий чат
Категория:	—
Оценка:	—
Открыто:	Сегодня, в 8:53
Закрыто:	—
Зарегистрировано:	—
Время, ч:м:	07:47:--

Люди

Группа:	Операторы
Оператор:	Анастасия Комарова
Принял:	Анастасия Комарова
Участники:	Анастасия Комарова, Сергей Ходусов

Клиент

Детальная информация

ID в ДБО:	5
Фамилия:	Шанель
Имя:	Коко
Отчество:	
Пол:	женский

- Номер обращения.
- Статус обращения: открыто / закрыто.
- Проект обращения.
- Канал, в котором ведется переписка.
- Тип чата: общий чат / чат с персональным менеджером.
- Категория обращения, которую может изменить оператор.
- Оценка клиента по обращению.
- Дата открытия, закрытия, регистрации обращения.
- Продолжительность работы над обращением.

Операторы:

- Группа, на которую назначено обращение.
- Оператор, на которого назначено обращение.
- Оператор, который принял обращение.
- Участники - операторы, принимавшие участие в работе над обращением.

Информация о клиенте:

- Информация о компании (только для клиентов, являющихся сотрудниками обслуживаемых организаций):
  - Название компании.
  - ИНН.
  - КПП.
  - ОГРН.
  - Является ли компания резидентом (да / нет).
  - Телефон.
- Идентификатор клиента в ДБО.
- ФИО клиента.
- Пол клиента.
- Дата рождения клиента.
- Номер телефона клиента.
- Адрес электронной почты клиента.

Информация об устройстве клиента:

- Страна.
- Город.
- IP-адрес.
- Браузер.
- Тип.
- Операционная система.
- User Agent.

Информация из CRM/ДБО:

Объем информации в этом разделе зависит от настроенной интеграции с CRM/ДБО. Возможно отображение:

- Карточки клиента.
- Информации о его счетах, картах, продукта.
- Информация об отделении.
- И т.д.